**About the Accessibility Ontario Website**

**Ontario Government Accessibility Plans**

**Best Practices**

**Grants and Partnerships**

**News releases**

**Publications, Tools and Resources**

**Ontarians with Disabilities Act, 2001**

**Frequently Asked Questions about the Ontarians with Disabilities Act, 2001**

# Ministry of Citizenship and Immigration 2003-2004 Accessibility Plan

## Table of Contents

Introduction

Ministry of Citizenship and Immigration Accessibility Policy

Report on Achievements

Commitments and Strategies for 2003-2004

- Methods to be used to prevent new barriers
- Business areas to be reviewed
- Actions to be taken

For more information

## Introduction

In 2001, there were an estimated 1.5 million people in Ontario with self-disclosed disabilities. This number is expected to increase as the population ages.

In December 2001, the Ontarians with Disabilities Act, 2001 (ODA) was passed into law. Its purpose is to improve opportunities for people with disabilities and to provide for their involvement in the identification, removal and prevention of barriers to their full participation in the life of the province.

One of the requirements under the ODA is that Ontario government ministries, municipalities, hospitals, school boards, colleges, universities, and public transportation organizations develop annual accessibility plans to make programs, services and buildings more accessible to people with disabilities. The plans must be made available to the public.

In the Speech from the Throne, delivered on November 20, 2003, the Ontario Government confirmed its commitment to working with Ontarians with disabilities on meaningful legislation that will allow them to fully participate in building a stronger province.

This document is the first annual accessibility plan for the Ministry of Citizenship and Immigration (MCI). The plan describes improvements to accessibility that the ministry has made to date and its commitments for the balance of the 2003-2004 fiscal year.

Back to top

# Ministry of Citizenship and Immigration Accessibility Policy

## Statement of Purpose

The Ministry of Citizenship and Immigration is committed to becoming an accessible organization, free of barriers, to promote the inclusion and participation of people with disabilities.

The ministry is committed to working with its colleagues, stakeholders and partners to build on what has already been achieved and to move towards an organization in which no new barriers are created and existing ones are removed.

Every employee contributes to and shares responsibility for the success of this policy.

## Guiding Principles

For the benefit of everyone, the Ministry of Citizenship and Immigration will demonstrate leadership by promoting accessibility of its programs, services, policies, procedures, communications and facilities.

Where individuals with disabilities encounter barriers in ministry programs, services, policies, practices and facilities, the ministry will work with them to accommodate their needs.

Ministry employees will have the knowledge and understanding to work with, and deliver services to, people with disabilities.

Through the annual planning process, the ministry's programming, policies and practices will be assessed for continuous improvement in accessibility.

## Context

This policy will guide Ministry action and is responsive to:

- The *Ontarians with Disabilities Act, 2001,* which sets out obligations to improve accessibility in programs and services; and
- The Ontario *Human Rights Code*, which establishes the right to non-discrimination in programs and services.

Back to top

# Report on Achievements

The *Ontarians with Disabilities Act, 2001* (ODA) received Royal Assent in December 2001 and was proclaimed in stages in 2002. It is the most comprehensive legislation

of its kind in Canada. To put this commitment into action, the government charged the then Ministry of Citizenship with developing a consultation strategy involving other ministries, organizations and the people of Ontario, particularly those with disabilities.

The ministry continues to consult with other ministries and public sector organizations, providing leadership and resources to assist in the implementation of the ODA. The ministry also works with private sector organizations to promote accessibility and the benefits of making Ontario a place where everyone has the opportunity to participate and enjoy all that the province has to offer. MCI takes great pride in being a leader in accessibility, not only in the programs and services it provides, but also in its employment practices.

As required under Section 10 (3) (a) of the ODA, the following is a report on the measures the ministry has taken to identify, remove and prevent barriers to people with disabilities. It includes those required by legislation as well as other activities the ministry has undertaken to become more inclusive, and to demonstrate and promote accessibility to all Ontarians.

## Established the Accessibility Advisory Council of Ontario

The Accessibility Advisory Council of Ontario was established in accordance with Section 19 of the ODA, to provide the Minister of Citizenship and Immigration with advice on the implementation of the act, public education programs, and other matters related to accessibility. As described in the ODA, the council is made up of a majority of people with disabilities, recognizing that in order to build strong communities, Ontarians of all abilities must be included.

Council members were nominated by members of the public and appointed by the minister. Currently, the council has 11 members, who bring their own expertise and insight on various issues regarding people with disabilities living in Ontario.

Council members have been active over the past year attending events, meeting with various stakeholder groups, and providing their advice to the minister on a regular basis.

In its first year, the council participated in a range of local and provincial events. For example, members have participated in various local municipal accessibility advisory committee meetings, and have addressed participants at numerous conferences such as: the Association of Municipal Managers, Clerks and Treasurers of Ontario, the Rural Ontario Municipal Association, the Ontario Hospital Association, the Ontario Transportation Expo, the Association of Colleges and Applied Arts and Technology of Ontario and the Annual Conference and Exposition for Human Resources Professionals.

## Established the Accessibility Directorate of Ontario

The Accessibility Directorate of Ontario was established under Section 20 of the ODA. As a part of the ministry, its role includes supporting the council and other Ontario government ministries, and consulting with municipalities, school boards, colleges, universities, hospitals and public transportation organizations about their obligations under the act.

The directorate has worked with Management Board Secretariat (MBS) and Publications Ontario, of the Ministry of Consumer and Business Services, to address the government's obligations under the ODA and to provide ministries with the resources and tools they need to prevent, identify and remove barriers in their acts, regulations, policies, programs, practices, facilities and services. A joint ODA implementation steering committee, co-chaired by the directorate and MBS, was

formed to provide guidance on the implementation of the government's obligations.

As required under section 20 (2) (c) of the ODA, the directorate consulted with ministries to assist them through the first year of the accessibility planning process. Tools were developed for ministries including resource documents, common reporting templates and an 'ODA for Ministries' Web portal on the ministry's Intranet site. The directorate offered information sessions to ministries to help them with their accessibility planning activities.

The directorate also developed tools and resources for public sector organizations with obligations under the ODA. The resources included customized accessibility planning guidelines and tool kits for each sector and the development of sector-specific portals on the Accessibility Ontario section of the ministry's Internet site where resources and information, best practices and other content are posted to support these accessibility planning activities.

The directorate delivers public education and outreach initiatives aimed at changing attitudes about people with disabilities and improving accessibility. It delivers provincial partnership programs, and provincial and local community grants to promote accessibility across the province.

## Improved accessibility through programs, policies and services

To articulate its commitment to being an accessible organization for its employees, its stakeholders, and the public, and to guide its actions and activities, the ministry developed an accessibility policy, which is featured earlier, under the Statement of Purpose.

The ministry has established a permanent Accessibility Planning Working Group to develop its annual accessibility plan, to continue an ongoing dialogue with staff, develop resources for staff on accessibility improvements, monitor completion of the commitments outlined in this accessibility plan, and continue its accessibility planning activities.

Many of the ministry's key decision-making processes now have accessibility considerations incorporated.

The ministry's annual strategic and operational planning processes now include strategies aimed at improving accessibility across the province, in its own programs and services, and makes commitments for measuring the results.

Accessibility has been integrated into the ministry's Quality Service Plan, a government-wide initiative for continuous improvement in all services it provides to the public. The ministry's commitment is to include accessibility as a key principle in all quality service events, projects and services.

For many years, the ministry has provided publications in alternate formats, as part of its regular business practice. Formal procedures have now been put into place, in partnership with Publications Ontario, to ensure the ministry continues to provide publications in accessible formats in accordance with the ODA.

The ministry has integrated accessibility into how it regularly assesses the efficiency, effectiveness and affordability of ministry programs and services.

Many of the ministry's partnership programs and grants are designed to promote accessibility and to change attitudes about people with disabilities. These include the Community AccessAbility program, which supports local community projects to create opportunities and improve community access for people with disabilities, and the

EnAbling Change program which supports strategic partnership projects to improve access for people with disabilities throughout an industry or sector across Ontario.

For example, one EnAbling Change project involves a partnership between the ministry and the Greater Toronto Hotel Association. Staff in the hospitality industry received training on how to provide quality customer service to guests with disabilities. As well, an accessibility checklist was developed to assist the hospitality industry to evaluate and identify what is required to create accessible premises.

Recently, the Community AccessAbility program funded Services à la famille Ottawa to set up art programs that positively influence attitudes about the creative talents and employment potential of artists with mental health or physical disabilities.

These programs demonstrate best practices in accessibility, both in process (e.g. the Enabling Change program cross-disability advisory groups) and products, which are produced in multiple formats.

The Honours and Awards Secretariat delivers an array of programs to recognize outstanding achievement and volunteer contribution to Ontario. These range from the high profile, formal ceremonies involving the Lieutenant Governor, to community-based celebrations across Ontario. The secretariat has improved accessibility, with all nomination forms now available on the Internet in an accessible format.

One of the award programs, the Community Action Awards, is designed specifically to recognize people who have made a significant contribution to promoting access for people with disabilities and who have shown a dedication to improving the quality of life for a person with a disability.

The ministry's Volunteer @ction Online program has funded several community-based Internet initiatives intended to increase access for people with disabilities, including a grant to the Learning Disabilities Association of Ontario to establish a virtual services website that provides resources to youth with learning disabilities, their parents, and adults with learning disabilities.

The Ontario March of Dimes received a grant to enhance its website to improve service to adults with physical disabilities. The Volunteer Centre of Toronto received a grant to develop a searchable volunteer matching tool accessible for users with special needs. And Le Phénix – Service D'Integration Sociale used its grant to develop the first Francophone website for Francophone Ontarians with disabilities.

The Ontario Seniors' Secretariat considers accessibility in all of its programs, policies, services and public education outreach activities. For instance, the *Guide to Programs and Services for Seniors in Ontario*, brings together a full listing of Ontario government programs and services available to seniors. It is available in multiple formats, includes programs and services for seniors with disabilities, and provides TTY phone numbers for many of the programs and services listed in the guide.

The secretariat partnered with the Federal Government and the City of Brockville to develop an enhanced website where seniors, their families, and their caregivers can access information from, and do business with, all three levels of government and the broader public sector. The pilot was launched October 31, 2003 in Brockville. Seniorsinfo.ca is fully accessible to people with disabilities.

The Ontario Women's Directorate funds training programs for women in skilled trades and information technology that are delivered through colleges and training institutions that take into account the needs of participants with disabilities. As well, these programs place special emphasis on recruiting women with disabilities.

## Increased accessibility in its facilities and accommodation

Over the past few years, the ministry has incorporated many accessibility features into its facilities.

When the ministry's head office moved to 400 University Avenue in Toronto, the ministry improved accessibility by making design changes negotiated as part of its leasehold agreement. These included electronic door openers, wider hallways, adjusted height of electrical outlets, emergency call mechanisms and visual fire alarms. As well, unisex accessible washrooms were installed on all of the floors the ministry occupies.

An arrangement has been made with building management that with prior notice, accessible parking will be made available for guests with disabilities. This is in addition to the spaces that are permanently allocated as parking for people with disabilities.

Accessibility features have been incorporated into the office spaces occupied by the Ontario Seniors' Secretariat, the Ontario Women's Directorate and in some of the ministry's regional offices. These include electronic door openers, ramps, accessible washrooms, and rest areas.

## Improved accessibility in the workplace

Accommodating staff with disabilities has always been important to the ministry, and many improvements have been made over the years.

Managers and supervisors have all completed training on how to fulfill the government's obligations to accommodate the accessibility needs of its employees and job applicants who have disabilities.

Policies and procedures have been put in place so that employees and applicants receive accommodation as required.

Assistive technologies, such as alternative software and adapted workstations, are provided for people with disabilities.

Accessible locations are available for staff meetings.

Ergonomic assessments are provided to staff as required or on request.

Training and information-sharing sessions have been held to help staff gain a greater understanding of the barriers that people with disabilities face and ways in which they can help to identify and prevent barriers from being created.

In the development of this accessibility plan, all ministry staff were invited to provide examples of barriers they have encountered and other information about accessibility. Their input has been incorporated into this plan.

## Using technology to increase accessibility

The ministry has worked to become a leader in using technology to increase accessibility.

The ministry's Internet sites, including its Ontario Women's Directorate, Ontario Seniors' Secretariat and Accessibility Ontario sites, were made fully accessible to people with disabilities in 2002 . The ministry has included several best practice

accessibility features to make its website a model for other ministries and organizations. For example, the main menu can be navigated by mouse or keyboard, and through the use of a unique software program called Betsie, people can customize the fonts, sizing and colours on the website. Betsie also can 'read' the contents of a Web page to make them more legible for people using screen readers, text-to-speech converters or who have visual impairments.

The Pathways to Equal Opportunity website, launched in 2001, is a leader in digital Web content. It includes extensive, easy-to-find information, resources and success stories that will help businesses and service providers remove barriers to people with disabilities in the workplace and in services such as restaurants, hotels and retail environments. It addresses the needs of people with all types of disabilities, and represents all types of barrier-removal accommodations. The French version of the site contains extensive information and resources appropriate for the needs of the Franco-Ontarian community.

The Accessibility Directorate created 'Accessibility Ontario', an accessibility information kit in mini-CD format. The CD allows the ministry to provide large amounts of government information related to accessibility, in both official languages, in accessible electronic formats. Using this portable, accessible, digital information technology allows the ministry to reach more people with disabilities. Display preferences can be modified so that the digital content suits screen readers and other adaptive technologies used by people with a disability. It can be used with or without an Internet connection. Instructions are available in Braille and large print.

The ministry's Internet and Intranet sites are used extensively to promote accessibility and to provide information to help organizations, businesses, individuals and employees identify, prevent and remove barriers: www.gov.on.ca/citizenship/accessibility.

**Back to top**

# Commitments and Strategies for 2003-2004

During this fiscal year, 2003-2004, the ministry is undertaking a number of activities to become more accessible and inclusive for people with disabilities.

The Commitments and Strategies section is organized to correspond with the provisions under Section 10 (3) (b), (c) and (d) of the ODA.

## Methods to be used to prevent new barriers

As provided in Section 10 (3) (b), the following describes the measures under way this year to ensure that the ministry assesses its acts, regulations, policies, programs, practices and services to determine their effect on accessibility for people with disabilities.

The ministry is using its accessibility policy as a guide for all activities, including putting measures in place to prevent new barriers from being created in the development of new policies or programs. The Accessibility Planning Working Group is providing managers and supervisors with the necessary tools to implement this policy.

In the 2003-2004 fiscal year, the ministry is undertaking the following initiatives to prevent new barriers from being created:

- Through the ministry's regular planning processes, divisions and branches have identified how accessibility improvement strategies are to be implemented and managed.
- The ministry is reviewing the acts and regulations for which it is responsible.
- All ministry requests for policy and financial approvals made to Cabinet and to Management Board of Cabinet will need to be reviewed to determine their effect on accessibility.
- The ministry is reviewing its human resource policies and practices, including staff recruitment, orientation, training, performance management, and health and safety, to provide people with disabilities with appropriate employment accommodation.
- All new managers and supervisors are receiving training in fulfilling the government's obligations to accommodate the accessibility needs of its employees and of job applicants who have disabilities.
- An accessible online form is being developed to allow new staff to indicate an accessibility or accommodation need in relation to technology. This will mean software/hardware will be available to them on their first day of work. As well, a technical support specialist will be available to troubleshoot, test and support these needs.
- A formal accessibility protocol for all ministry-organized events – for example, minister's events, Ontario Honours and Awards ceremonies, meetings with stakeholders, and meetings with staff – is being developed so that barriers for people with disabilities are not created.
- A framework is being developed to ensure the design, delivery and administration of ministry transfer payment programs do not create barriers for people with disabilities.
- The ministry is developing a process to train ministry staff on how to consider accessibility in procurement activities so that wherever possible, barriers are not created in the procurement of goods and services. All staff with responsibility for procurement will be provided with Management Board Secretariat's 'Guidelines for Implementing the Procurement Provisions of the Ontarians with Disabilities Act'. The procurement of goods and services includes any kind of purchasing the ministry does for use by itself, its employees, or the public, such as consulting services, and purchase and rental of office space, equipment or furniture.
- As with 2003-2004, accessibility planning will be integrated into the 2004-2005 and future years' strategic and operational planning processes.

**Back to top**

## Business areas to be reviewed

This portion of the accessibility plan lists the acts, regulations, policies, programs, practices and services the Ministry of Citizenship and Immigration is reviewing in the 2003-2004 fiscal year to identify barriers to people with disabilities. This is in accordance with Section 10 (3) (c) of the ODA.

### Acts and Regulations

The Ministry of Citizenship and Immigration administers four acts:

***Ontarians with Disabilities Act, 2001***
***Deaf-Blind Awareness Month Act, 2000***

***Holocaust Memorial Day Act, 1998***
***Remembrance Day Observance Act, 1997***

In the November 20th Speech from the Throne, the government confirmed its commitment to working with Ontarians with disabilities on meaningful legislation that will allow them to fully participate in building a stronger province. The ministry has initiated the following activities to review the ODA and programs to promote accessibility across Ontario:

- The ministry is conducting an outreach strategy, including roundtable meetings and regional consultations chaired by the Minister and/or Parliamentary Assistant to seek input on changes that might be required to make the ODA or its implementation more meaningful.
- The Accessibility Directorate has developed, and has begun implementing, an evaluation framework that enables it to track the implementation of the ODA for those organizations with obligations under the act.
- The evaluation process addresses the requirements of the ODA for review five years after its proclamation. The evaluation process may be modified depending on the outcome of the public consultations and resulting changes to the ODA.

## Policies and Programs

### Program Review and Design

The ministry is reviewing a number of its programs this fiscal year for effectiveness, efficiency, and affordability. The ministry has integrated accessibility into its program review process. Reviews of potential and existing barriers to people with disabilities in program administration will be included in all evaluations.

## Emergency Planning

The emergency procedures for all ministry facilities are being reviewed to address the health, safety and confidence of people with disabilities.

## Human Resources Programs and Policies

The ministry is initiating a review of human resources policies and programs, with a view to creating an environment where recruitment and selection processes, training, job design and development opportunities are accessible, and managers are accountable for ensuring their workplaces comply with the requirements of the ODA and with government policies on equal opportunity and the *Human Rights Code*.

## Practices and Services

### Communications Practices

This year the ministry is beginning to review its practices relating to communicating with staff, stakeholders and the public.

This will include a review of ministry publications to check for the use of inclusive and plain language as well as inclusive design. It will take into account the requirements of people with a learning or developmental disability.

The review will also evaluate the way the ministry advises staff and stakeholders

about its accessibility features and services. For example, how the ministry communicates to people with disabilities about accessing its buildings, finding appropriate parking, contacting the ministry by telephone (e.g. TTY services), and communicating with the ministry (e.g. availability of sign language interpreters), how staff are trained and informed about planning, preparing and providing multiple format publications, and whether Franco-Ontarians who have disabilities have equal access to communications in formats that are appropriate and accessible to them.

In addition, the ministry is reviewing its event planning practices for ministry-organized events, including large public events (e.g. conferences) and small gatherings (e.g. staff meetings) so that they do not create barriers to full participation for people with disabilities. This review will assist the ministry in developing a formal protocol for staff to follow when organizing events.

Results of this review will provide the ministry with priorities, direction and timelines for removal of barriers.

Back to top

## Actions to be taken

Section 10 (3) (d) of the *Ontarians with Disabilities Act, 2001*, provides that accessibility plans include a description of the measures the ministry intends to take in the coming year to identify, remove and prevent barriers to people with disabilities.

### Barrier Identification and Prevention

As a part of the ministry activities to identify and prevent barriers, in the 2003-2004 fiscal year:

- The ministry will develop and begin to conduct an anonymous employee survey to assess the level of knowledge about disabilities and accessibility issues. The survey will help the ministry to develop an accessibility awareness learning plan and could include tools such as a resource section on its Intranet site and opportunities such as 'lunch and learns', designed to raise staff awareness about the range of disabilities and barriers, so that it can make the workplace more accessible and inclusive.
- The ministry will initiate an accessibility audit of its public/common spaces. For example, building lobbies, elevators, meeting rooms, kitchens, photocopy rooms, lunch rooms, hallways and stairwells, parking areas, signage, and other way-finding mechanisms. The audit will identify barriers to people with disabilities and provide direction in terms of priorities and timelines for barrier removal.
- The ministry continues to consult with other ministries, the public and private sectors, and the disability community about increasing awareness and understanding of accessibility issues and the importance of identifying and preventing barriers from being created.

Through the Accessibility Directorate of Ontario, the ministry continues to:

- provide organizations with requirements under the ODA the tools and resources needed to help them in the implementation of their obligations.
- provide public education, outreach and program delivery to raise awareness of accessibility and to change attitudes about people with disabilities. It will continue to strategically partner with disability organizations, private sector leaders and broader public sector associations to make workplaces, programs, policies and services more accessible.

- work with Management Board Secretariat (MBS) and Publications Ontario in supporting the implementation of the government's obligations under the ODA. As well, it will continue to work with MBS to develop additional training tools that will assist ministries in identifying and preventing barriers to people with disabilities.
- monitor and guide ministries throughout the year in the implementation of their 2003-2004 accessibility plans and in the preparation for their 2004-2005 plans. The ministry has provided other government ministries with information and resources to assist them in developing their accessibility plans.

Through the Accessibility Planning Working Group (APWG):

- The ministry will monitor implementation of this plan throughout the balance of this fiscal year and will provide regular reports to the Chief Administrative Officer and updates to ministry staff. The APWG will continue to consult with the Accessibility Directorate and the Senior Management Team on implementation of this plan and on the preparation of the 2004-2005 plan, as required under Section 10 of the ODA.

## Improved accessibility in communications

In the 2003-2004 fiscal year, the ministry is undertaking a number of specific actions to improve accessibility in the way it communicates with staff and the public.

The ministry is exploring options for incorporating accessibility into its orientation program for new staff.

Following the review of current practices (see Business Areas to be Reviewed), the ministry will implement a protocol for holding accessible meetings and events.

The ministry is exploring options for the development of tools and course material to train front line staff in providing customer service to people with disabilities.

The ministry is developing a plan to provide each ministry office with a TTY number and publish it on business cards, letterhead, etc. Staff will be appropriately trained.

The ministry is continuing to consult with staff, ensuring that they are provided with regular updates about accessibility planning activities, and opportunities for input through a variety of methods.

## Improved accessibility of facilities

To improve accessibility of its facilities, the ministry is undertaking the following actions:

- Reviewing signage for appropriateness for clients and staff with disabilities. This includes using plain language, designing for maximum visibility, and posting at appropriate locations and heights.
- As part of regular health and safety activities, health and safety officers are conducting regular inspections of corridors and hallways to check that they are well maintained, clearly lit and free from clutter. In addition, the ministry will provide a means for staff to submit identified barriers and safety concerns through its Intranet site.

Other actions will be taken over time to improve accessibility in ministry facilities, based on priorities and timelines identified in the accessibility audit (see Barrier

Identification and Prevention) to be done this fiscal year.

The ministry will follow the revised 'Guide to Barrier-free Design for Ontario Government Buildings' once it is released by the Ontario Realty Corporation. The ministry will encourage the owners of its leased office buildings to also comply with the Guide.

### Improved accessibility in technology

This year the ministry is undertaking a number of different actions to improve accessibility in technology.

The ministry is continuously improving the accessibility of its Intranet site to meet the needs of staff with disabilities.

The ministry is introducing a new software feature that will make PDF files accessible. In addition, the ministry will expand the use of Betsie technology to create a dynamic text-only version of existing Web pages.

The ministry will provide closed-captioning and video technology services. This means that visitors to the Internet site will be able to view presentations and other events online. Those with accessibility needs will be able to access the information using closed captioning similar to what is commonly used on television.

The ministry is continuing to make accessibility improvements to the ministry Internet sites, including the Ontario Women's Directorate, Ontario Seniors' Secretariat and Accessibility Ontario sites, as technology becomes available.

**Back to top**

## For more information

Questions or comments about the ministry's accessibility plan are always welcome.

Please phone:

David Clifford
Chair, Accessibility Planning Working Group
416-325-6137
david.clifford@mci.gov.on.ca

General inquiry:
416-327-2422
1-800-267-7329

TTY numbers:
416-326-0148
1-888-335-6611

Email: info@mci.gov.on.ca

Visit the Ministry of Citizenship and Immigration's Accessibility Ontario web portal at: www.gov.on.ca/citizenship/accessibility. The site promotes accessibility and provides information and resources on how to make Ontario a barrier-free province.

Alternate formats of this document are available free upon request from:

Publications Ontario
880 Bay Street, Toronto, ON M7A 1N8. Tel: (416) 326-5300
Out of town customers, except Ottawa call: 1-800-668-9938
In Ottawa, call (613) 238-3630 or toll-free: 1-800-268-8758
TTY Service: 1-800-268-7095

Queen's Printer for Ontario

ISSN 1708-3672

TOP

---

| Accessibility Ontario | Guide to Act | FAQ | Related Sites | Grants and Partnerships | Text Version |

| central site | feedback | search | site map | français |

Ontario

This site is maintained by the Government of Ontario, Canada.

External Links Disclaimer

Copyright information: © Queen's Printer for Ontario, 2004
Last Modified: April 16, 2004

# Ministère des Affaires civiques et de l'Immigration
# Plan d'accessibilité 2003-2004

## Table des matières

Introduction

Politique sur l'accessibilité du Ministère des Affaires civiques et de l'Immigration

Rapport sur les réalisations

Engagements et stratégies en 2003-2004

- Mesures à adopter pour éviter tout nouvel obstacle
- Secteurs d'activité à étudier
- Mesures à prendre

Renseignements

**Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario**

**Conseil consultatif de l'accessibilité pour l'Ontario**

**Planification de l'accessibilité**

**Ministères**

**Municipalités**

**Collèges and Universités**

**Conseils scolaires**

**Hôpitaux**

**Organisations de transport en commun**

**Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario**

## Introduction

En 2001, environ 1,5 million d'Ontariennes et d'Ontariens disaient avoir un handicap. On s'attend à ce que ce nombre augmente, compte tenu du vieillissement de la population.

En décembre 2001, la Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario (LPHO) a été adoptée. Cette loi vise à offrir davantage de possibilités aux personnes handicapées et à obtenir leur concours pour déterminer, éliminer et prévenir les obstacles qui les empêchent de participer pleinement à la vie de la province.

La LPHO exige entre autres que les ministères du gouvernement de l'Ontario, les municipalités, les hôpitaux, les conseils scolaires, les collèges et universités et les organisations de transport en commun élaborent tous les ans des plans d'accessibilité pour rendre leurs programmes, services et édifices plus accessibles aux personnes handicapées. Ces plans doivent être mis à la disposition du public.

Dans le Discours du Trône du 20 novembre 2003, le gouvernement de l'Ontario a réitéré son engagement de collaborer avec les personnes handicapées de la province afin d'élaborer une loi importante qui leur permettra de participer pleinement à l'édification d'un Ontario plus fort.

**Foire aux questions**

Le présent document est le premier plan d'accessibilité annuel du ministère des Affaires civiques et de l'Immigration. Il décrit les mesures que le ministère a prises jusqu'à maintenant pour améliorer l'accessibilité et ses engagements pour le reste de l'exercice 2003-2004.

# Politique sur l'accessibilité du Ministère des Affaires civiques et de l'Immigration

## Objet

Le ministère des Affaires civiques et de l'Immigration s'est engagé à devenir un organisme accessible, sans obstacles, afin de promouvoir l'intégration et la participation des personnes handicapées.

Le ministère est déterminé à collaborer avec ses collègues, intervenants et partenaires afin de s'appuyer sur les réalisations et de créer un organisme au sein duquel aucun nouvel obstacle n'est créé et au sein duquel les obstacles actuels sont éliminés.

Tous les membres du personnel contribuent à la concrétisation de cette politique et en partagent la responsabilité.

## Principes directeurs

Dans l'intérêt de chacun, le ministère des Affaires civiques et de l'Immigration fera preuve de leadership en favorisant l'accessibilité de ses programmes, services, politiques, modalités, communications et locaux.

Lorsque les personnes handicapées seront confrontées à des obstacles, dans les programmes, services, politiques, pratiques et locaux du ministère, le ministère collaborera avec elles pour satisfaire leurs besoins.

Le personnel du ministère sera doté des connaissances et des compétences voulues pour collaborer avec les personnes handicapées et leur offrir des services.

Par le biais du processus annuel de planification, les programmes, politiques et pratiques du ministère seront évalués afin de veiller à assurer l'amélioration continue de l'accessibilité.

## Contexte

La présente politique orientera l'action du ministère et tiendra compte :

- de la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* qui précise les obligations en matière d'amélioration de l'accessibilité des programmes et services; et
- du *Code des droits de la personne de l'Ontario*, qui établit le droit à l'absence de discrimination dans les programmes et services.

# Rapport sur les réalisations

La *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO) a reçu la sanction royale en décembre 2001. Il s'agit de la loi la plus exhaustive en son genre, au Canada. Pour concrétiser cet engagement, le gouvernement a confié au ministère alors connu sous le nom de ministère des Affaires civiques la mission de concevoir une

stratégie de consultation en collaboration avec d'autres ministères et organismes et la population de l'Ontario, en particulier les personnes handicapées.

Le ministère continue de consulter d'autres ministères et organismes du secteur public, offrant leadership et ressources pour faciliter la mise en œuvre de la LPHO. Le ministère collabore également avec des organismes du secteur privé afin de promouvoir l'accessibilité et les avantages qu'il y a à faire de l'Ontario une province où tout le monde peut participer à la vie de la société et profiter de tout ce que la province a à offrir. Le ministère est fier d'être un leader dans le domaine de l'accessibilité, non seulement en matière de programmes et services offerts, mais également au plan des pratiques d'emploi.

Tel qu'exigé aux termes de l'alinéa 10 (3) a) de la LPHO, voici un rapport sur les mesures prises par le ministère pour repérer, éliminer et prévenir les obstacles rencontrés par les personnes handicapées. Le rapport inclut les mesures exigées par la loi de même que toutes les autres activités entreprises par le ministère pour devenir plus englobant, et pour expliquer et promouvoir l'accessibilité auprès de tous les Ontariens et Ontariennes.

## Création du Conseil consultatif de l'accessibilité pour l'Ontario

Le Conseil consultatif de l'accessibilité pour l'Ontario a été créé aux termes de l'article 19 de la LPHO. Il a pour objectif de dispenser des conseils au ministre des Affaires civiques et de l'Immigration sur la mise en œuvre de la loi, les programmes d'éducation publique et d'autres questions touchant l'accessibilité. Tel que décrit dans la LPHO, le conseil est composé d'une majorité de personnes handicapées, en reconnaissance du fait que la participation de tous les Ontariens et Ontariennes, quelles que soient leurs capacités, est nécessaire pour bâtir des collectivités solides. Les membres du conseil, dont la candidature est proposée par des membres du public, sont nommés par le ministre. À l'heure actuelle, le conseil compte 11 membres. Chacun d'eux apporte son expertise et ses propres idées sur diverses questions concernant les personnes handicapées qui vivent en Ontario.

Les membres du conseil ont été actifs au cours de l'année écoulée. Ils ont assisté à des événements, rencontré divers groupes d'intervenants et offert leurs conseils au ministre, de façon régulière.

Au cours de la première année, le conseil a participé à toute une série d'événements locaux et provinciaux. Par exemple, les membres ont assisté à diverses réunions du comité consultatif de l'accessibilité des municipalités locales et se sont adressé au public lors de nombreuses conférences, notamment celles de l'Association of Municipal Managers, Clerks and Treasurers of Ontario; de la Rural Ontario Municipal Association; de l'Association des hôpitaux de l'Ontario; de l'Ontario Transportation Expo; de l'Association des Collèges d'arts appliqués et de technologie de l'Ontario; ainsi qu'à la conférence annuelle et exposition des professionnels (elles) en ressources humaines.

## Création de la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario

La Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario a été créée aux termes de l'article 20 de la LPHO. En tant que composante du ministère, son rôle consiste à appuyer le conseil et d'autres ministères du gouvernement de l'Ontario et à offrir des conseils aux municipalités, conseils scolaires, collèges, universités, hôpitaux et organisations de transport en commun à propos de leurs obligations en vertu de la loi.

La direction générale a collaboré avec le Secrétariat du Conseil de gestion (SCG) et Publications Ontario (ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises), afin de respecter les obligations du gouvernement aux termes de la LPHO, et d'accorder aux ministères les ressources et les outils dont ils ont besoin pour prévenir, repérer et éliminer les obstacles au sein de leurs lois, règlements, politiques, programmes, pratiques, locaux et services. Un comité directeur conjoint de mise en

œuvre de la LPHO, coprésidé par la direction générale et le SCG, a été constitué afin d'offrir des conseils quant à la mise en œuvre des obligations du gouvernement.

Tel qu'exigé aux termes de l'alinéa 20 (2) c) de la LPHO, la direction générale a offert ses conseils aux ministères pour les aider au cours de la première année du processus de planification de l'accessibilité. Elle a conçu des outils à l'intention des ministères, y compris des documents de ressource, des modèles de rapports communs et un portail Internet sur la « LPHO et les ministères », sur le site Intranet du ministère. La direction générale a organisé des séances d'information s'adressant aux ministères pour les aider avec leurs activités de planification de l'accessibilité.

La direction générale a également élaboré des outils et des ressources destinés aux organismes du secteur public ayant des obligations aux termes de la LPHO. Les ressources incluaient notamment : des lignes directrices de planification de l'accessibilité sur mesure, des trousses d'outils pour chaque secteur, et la conception de portails axés sur un secteur précis dans la partie Accessibilité Ontario du site Internet du ministère, portails sur lesquels des ressources, des renseignements, des pratiques exemplaires et d'autres documents sont affichés à l'appui des activités de planification de l'accessibilité.

La direction générale offre des initiatives d'éducation et de sensibilisation du public visant à modifier les attitudes envers les personnes handicapées et à améliorer l'accessibilité. Elle offre des programmes de partenariats provinciaux et des subventions communautaires provinciales et locales afin de promouvoir l'accessibilité dans toute la province.

## Amélioration de l'accessibilité par le biais de programmes, politiques et services

Pour expliquer son engagement à devenir un organisme accessible à ses employés, aux intervenants et au public, et pour guider toutes ses actions et activités, le ministère a conçu une politique d'accessibilité qui est énoncée plus haut, sous le titre « Objet ».

Le ministère a créé un Groupe de travail permanent sur la planification de l'accessibilité chargé de concevoir son plan annuel d'accessibilité, de continuer le dialogue entamé avec le personnel, d'élaborer des ressources destinées au personnel et portant sur l'amélioration de l'accessibilité, de surveiller la réalisation des engagements décrits dans ce plan d'accessibilité, et de continuer ses activités de planification de l'accessibilité.

Nombre des principaux processus de prise de décision du ministère ont désormais inclus l'accessibilité comme facteur à prendre en considération.

Les processus annuels de planification stratégique et opérationnelle du ministère incluent désormais des stratégies visant à améliorer l'accessibilité dans toute la province, dans ses propres programmes et services. Ce plan prend des engagements en matière d'évaluation des résultats.

L'accessibilité fait désormais partie du Plan de promotion de la qualité des services, une initiative à l'échelle du gouvernement visant à assurer l'amélioration constante de tous les services offerts au public. Le ministère s'engage à faire de l'accessibilité un principe clé dans le cadre de tous les projets, activités et services de promotion de la qualité des services.

Depuis plusieurs années, le ministère offre des publications sous forme de supports de substitution, dans le cadre de ses activités normales. Des modalités officielles ont été adoptées, en collaboration avec Publications Ontario, pour veiller à continuer à offrir des publications ministérielles dans des formats accessibles, conformément à la LPHO.

Le ministère a intégré l'accessibilité au processus qui lui permet d'évaluer l'efficacité, la rentabilité et l'abordabilité de ses programmes et services.

Nombre des programmes de partenariat et subventions du ministère visent à promouvoir l'accessibilité et à changer les attitudes envers les personnes handicapées. Il s'agit, entre autres, du programme Communauté-Accessibilité qui appuie les projets communautaires locaux afin de créer des débouchés et d'améliorer l'accès communautaire des personnes handicapées, et du programme InterActions pour le changement qui soutient les projets de partenariats stratégiques visant à améliorer l'accès des personnes handicapées dans toute une industrie ou dans un ou plusieurs secteurs, à l'échelle de la province.

Par exemple, un projet du programme InterActions pour le changement fait appel à un partenariat entre le ministère et la Greater Toronto Hotel Association. Le personnel de l'industrie de l'accueil a bénéficié d'une formation pour expliquer comment offrir des services de qualité aux clients handicapés. D'autre part, on a dressé une liste de contrôle de l'accessibilité pour aider l'industrie de l'accueil à évaluer et identifier ce qui s'impose pour créer des locaux accessibles.

Récemment, le programme Communauté-Accessibilité a financé l'organisme Services à la famille Ottawa pour l'aider à créer des programmes artistiques qui influencent de façon positive les attitudes envers les talents créatifs et le potentiel en matière d'emploi des artistes ayant des troubles du psychisme ou un handicap physique.

Ces programmes illustrent les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité, tant du point de vue des procédés (p. ex., les groupes consultatifs de handicaps multiples du programme InterActions pour le changement) que des produits qui sont offerts sous des formes multiples.

Le Secrétariat des distinctions et prix de l'Ontario propose toute une série de programmes permettant de rendre hommage aux contributions exceptionnelles et aux contributions des bénévoles à la vie de la province. Il peut s'agit aussi bien de cérémonies officielles, très visibles, auxquelles participe le lieutenant-gouverneur, que de célébrations communautaires dans tout l'Ontario. Le secrétariat a amélioré l'accessibilité, car tous les formulaires de candidature sont désormais disponibles sur Internet dans un format accessible.

Un des programmes de récompenses, le Prix d'initiatives communautaires, a pour objectif de rendre hommage aux personnes dont la contribution au plan de la promotion de l'accès des personnes handicapées a été notable, et qui ont témoigné de leur engagement envers l'amélioration de la qualité de vie d'une personne handicapée.

Le programme @ction bénévole.en ligne du ministère a financé plusieurs initiatives communautaires concernant Internet, visant à accroître l'accès des personnes handicapées, y compris l'octroi d'une subvention à la Learning Disabilities Association of Ontario pour créer un site Web de services virtuels proposant des ressources aux jeunes ayant des difficultés d'apprentissage, à leurs parents, et aux adultes éprouvant ce genre de difficultés.

La Marche des dix sous de l'Ontario a reçu une subvention pour améliorer son site Web et rehausser ainsi les services offerts aux adultes ayant un handicap physique. Le Volunteer Centre of Toronto s'est vu octroyer une subvention pour concevoir un outil consultable de jumelage des bénévoles, accessible aux usagers ayant des besoins particuliers. Le Phénix – Service d'Intégration Sociale a utilisé sa subvention pour élaborer le premier site Web francophone destiné aux Franco-Ontariennes et Franco-Ontariens handicapés.

Le Secrétariat aux Affaires des personnes âgées de l'Ontario tient compte de l'accessibilité dans le cadre de tous ses programmes, politiques, services et activités de sensibilisation et d'éducation du public. Par exemple, le *Guide des programmes et*

*services pour les personnes âgées de l'Ontario* dresse la liste complète des programmes et services du gouvernement de l'Ontario destinés aux personnes âgées. Il est disponible sous plusieurs formats, et il inclut les programmes et services s'adressant aux personnes âgées handicapées. En outre, il fournit les numéros de téléphone ATS de nombreux programmes et services figurant dans le guide.

En partenariat avec le gouvernement fédéral et la municipalité de Brockville, le secrétariat a conçu un site Web enrichi où les aînés, leurs familles et ceux qui s'occupent des personnes âgées peuvent trouver des renseignements sur et communiquer avec les trois paliers de gouvernement et le secteur public en général. Le site pilote a été lancé à Brockville le 31 octobre 2003. Seniorsinfo.ca est intégralement accessible aux personnes handicapées.

La Direction générale de la Condition féminine finance les programmes de formation destinés aux femmes dans des métiers spécialisés et dans le secteur de la technologie de l'information, offerts par le biais des collèges et des établissements de formation qui tiennent compte des besoins des participantes handicapées. En outre, ces programmes mettent l'accent sur le recrutement des femmes handicapées.

## Amélioration de l'accessibilité de ses locaux et adaptations

Au cours des dernières années, le ministère a intégré de nombreuses caractéristiques d'accessibilité à ses locaux.

Lorsqu'il a déménagé son siège social au 400, avenue University, à Toronto, le ministère a amélioré l'accessibilité en apportant des modifications aux plans, négociées dans le cadre du bail. Les modifications comprenaient notamment un système d'ouverture électronique des portes, des couloirs plus larges, l'ajustement de la hauteur des prises de courant, un système d'appel d'urgence et des avertisseurs d'incendie visibles. En outre, des toilettes accessibles unisexes ont été installées à tous les étages que le ministère occupe.

On a pris des dispositions avec la gestion de l'immeuble pour que, sur préavis, une place de stationnement accessible soit mise à la disposition des visiteurs handicapés. Cette place s'ajoute à celles réservées de façon permanente aux personnes handicapées.

On a intégré des caractéristiques d'accès aux bureaux occupés par le Secrétariat aux Affaires des personnes âgées de l'Ontario, par la Direction générale de la Condition féminine et par certains des bureaux régionaux du ministère. Il s'agit, entre autres, d'un système d'ouverture électronique des portes, de rampes, de toilettes accessibles et d'aires de repos.

## Amélioration de l'accessibilité du lieu de travail

Les adaptations prévues pour le personnel handicapé ont toujours été prises à cœur par ce ministère. De nombreux progrès ont été réalisés au fil du temps.

Les gestionnaires et superviseurs ont tous suivi une formation pour apprendre à respecter les obligations du gouvernement en matière de satisfaction des besoins du personnel et des postulants à un emploi qui sont handicapés.

On a adopté des politiques et des modalités pour que le personnel et les postulants bénéficient d'adaptations, le cas échéant.

Des technologies d'aide, comme des logiciels différents et des postes de travail adaptés, sont offertes aux personnes handicapées.

Des salles accessibles sont disponibles pour les réunions du personnel.

Des évaluations ergonomiques sont offertes au personnel, le cas échéant, ou sur demande.

Des séances de formation et de partage de l'information ont été organisées pour aider le personnel à mieux comprendre les obstacles auxquels sont confrontées les personnes handicapées et pour expliquer comment il peut aider à repérer et à prévenir les obstacles.

Dans le cadre de l'élaboration de ce plan d'accessibilité, tout le personnel du ministère a été invité à donner des exemples d'obstacles qu'il a rencontrés, de même que tout autre renseignement concernant l'accessibilité. Leurs commentaires ont été inclus à ce plan.

## Utilisation de la technologie pour améliorer l'accessibilité

Le ministère s'est efforcé de devenir un chef de file en matière d'utilisation de la technologie pour améliorer l'accessibilité.

Les sites Internet du ministère, y compris les sites de la Direction générale de la Condition féminine, du Secrétariat aux Affaires des personnes âgées de l'Ontario et d'Accessibilité Ontario, ont été rendus pleinement accessibles aux personnes handicapées en 2002. Le ministère a intégré plusieurs caractéristiques des meilleures pratiques en matière d'accessibilité, pour que son site Web serve de modèle aux autres ministères et organismes. Par exemple, on peut naviguer sur le menu principal avec la souris ou à partir du clavier. Il est également possible d'utiliser un logiciel unique appelé Betsie, qui permet aux personnes d'adapter sur mesure les polices de caractères, la taille et les couleurs sur le site Web. Betsie permet aussi de « lire » le contenu d'une page Web afin de la rendre plus lisible pour les personnes utilisant des lecteurs écran ou des convertisseurs de la parole à partir du texte, ou encore pour les personnes qui ont une déficience visuelle.

Le site Web En route vers l'égalité des chances, lancé en 2001, est un leader en matière de contenu Internet numérique. Il inclut des renseignements exhaustifs, faciles à trouver, et des ressources et exemples de réussites qui aideront les entreprises et les prestataires de services à éliminer les obstacles auxquels les personnes handicapées sont confrontées en milieu de travail et au plan des services offerts par des restaurants, hôtels et commerces de détail. Il tient compte des besoins des personnes ayant des handicaps de toutes sortes et décrit tous les types d'adaptations permettant d'éliminer les obstacles. La version française du site contient des ressources et des renseignements exhaustifs qui satisfont les besoins de la communauté franco-ontarienne.

La Direction générale de l'accessibilité a créé « Accessibilité Ontario », une trousse d'information sur l'accessibilité en format disque compact miniature. Le disque permet au ministère d'offrir de grandes quantités d'informations en matière d'accessibilité, dans les deux langues officielles, et sous formats électroniques accessibles. Cette technologie de l'information portative, accessible et numérique permet au ministère de toucher un plus grand nombre de personnes handicapées. Les préférences en matière d'affichage peuvent être modifiées pour que le contenu numérique puisse convenir aux lecteurs écran et autres techniques d'adaptation utilisés par les personnes handicapées. On peut s'en servir avec ou sans connexion Internet. Les instructions sont disponibles en braille et en gros caractères.

Les sites Internet et Intranet du ministère sont très utilisés pour promouvoir l'accessibilité et fournir des renseignements pour aider les organismes, les entreprises, les particuliers et le personnel à repérer, prévenir et éliminer les obstacles : www.gov.on.ca/citizenship/accessibility/indexf.html.

## Engagements et stratégies en 2003-2004

Durant cet exercice 2003-2004, le ministère entreprend plusieurs activités afin d'accroître son accessibilité et de devenir mieux adapté aux personnes handicapées.

La partie sur les engagements et stratégies est organisée de manière à correspondre aux clauses des alinéas 10 (3) b), c) et d) de la LPHO.

## Mesures à adopter pour éviter tout nouvel obstacle

Comme mentionné à l'alinéa 10 (3) b), voici les mesures en voie d'adoption pour veiller à ce que le ministère évalue ses lois, règlements, politiques, programmes, pratiques et services, afin de déterminer quels seront leurs effets sur l'accessibilité des personnes handicapées.

Le ministère utilise la politique sur l'accessibilité du ministère pour le guider dans toutes ses activités, y compris la mise en œuvre de mesures permettant de prévenir la création de tout nouvel obstacle dans l'élaboration de nouveaux programmes ou politiques. Le Groupe de travail sur la planification de l'accessibilité fournit aux gestionnaires et superviseurs les outils nécessaires à la mise en œuvre de cette politique.

Au cours de l'exercice 2003-2004, le ministère met en place les initiatives suivantes afin de prévenir la création de nouveaux obstacles :

- Au cours des processus de planification du ministère, les divisions et les directions ont analysé comment les stratégies d'amélioration de l'accessibilité devaient être mises en œuvre et gérées.
- Le ministère examine les lois et règlements dont il est responsable.
- Toutes les demandes d'approbation de politiques ou d'approbations financières présentées au Conseil des ministres et au Conseil de gestion du gouvernement devront être examinées afin de déterminer leur effet sur l'accessibilité.
- Le ministère examine ses politiques et pratiques en matière de ressources humaines, y compris le recrutement du personnel, l'orientation, la formation, la gestion du rendement, et la santé et la sécurité, afin que les personnes handicapées disposent de mécanismes d'adaptation rapides et appropriés en matière d'emploi.
- Tous les nouveaux gestionnaires et superviseurs suivent une formation sur le respect des obligations du gouvernement en matière de besoins d'accessibilité du personnel et des postulants à un emploi qui ont un handicap.
- Le ministère prépare actuellement un formulaire accessible, en ligne, permettant au nouveau personnel d'indiquer ses besoins en matière d'accessibilité ou d'adaptation de nature technologique. Ceci signifie que ces employés auront droit dès le premier jour de travail aux logiciels ou matériel nécessaires. En outre, un spécialiste du soutien technique sera disponible pour mettre au point, tester et apporter son aide.
- Un protocole officiel en matière d'accessibilité est en préparation pour tous les événements organisés par le ministère – par exemple un événement en présence du ministre, des cérémonies de remise de Distinctions et prix de l'Ontario, des réunions avec des intervenants et des réunions avec le personnel – afin de ne pas créer d'obstacles pour les personnes handicapées.
- Un document-cadre est en cours d'élaboration pour veiller à ce que la conception, la prestation et la gestion des programmes de paiements de transfert du ministère tiennent compte de l'accessibilité et ne créent pas d'obstacles pour les personnes handicapées.
- Le ministère élabore actuellement un processus de formation de son personnel sur la question de l'accessibilité dans le cadre des activités d'achat afin d'éviter, dans la mesure du possible, de créer des obstacles lors de l'achat des biens et

services. Tout le personnel responsable des achats recevra le document du Secrétariat du Conseil de gestion, intitulé « *Guidelines for Implementing the Procurement Provisions of the Ontarians with Disabilities Act* ». L'achat des biens et services inclut tout type d'achat que le ministère effectue pour son usage, celui de son personnel ou celui du public, comme les services de consultation, ainsi que l'achat et la location de locaux à bureaux, de matériel et de mobilier.

- Comme en 2003-2004, la planification de l'accessibilité sera intégrée au processus de planification stratégique et opérationnelle 2004-2005.

## Secteurs d'activité à étudier

Cette partie de notre plan d'accessibilité présente la liste des lois, règlements, politiques, programmes, pratiques et services que le ministère des Affaires civiques et de l'Immigration doit examiner au cours de l'exercice 2003-2004 pour identifier les obstacles auxquels les personnes handicapées sont confrontées. Ces modalités respectent les clauses de l'alinéa 10 (3) c) de la LPHO.

## Lois et règlements

Le ministère des Affaires civiques et de l'Immigration administre quatre lois :

***Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario***
***Loi de 2000 sur le Mois de sensibilisation à la surdi-cécité***
***Loi de 1998 sur le Jour commémoratif de l'Holocauste***
***Loi de 1997 sur l'observation du jour du Souvenir***

Dans le Discours du Trône du 20 novembre dernier, le gouvernement a confirmé son engagement à travailler avec les personnes handicapées de l'Ontario pour élaborer une loi importante qui leur permettra de participer pleinement à l'édification d'une province plus forte. Le ministère a pris les initiatives suivantes pour examiner la LPHO et les programmes visant à promouvoir l'accessibilité en Ontario :

- Le ministère a adopté une stratégie de sensibilisation, avec notamment des tables rondes et des consultations régionales présidées par le ministre et/ou par son adjoint ou adjointe parlementaire, pour recueillir des avis sur les modifications qui pourraient améliorer la LPHO ou son application.
- La Direction générale de l'accessibilité a élaboré et commencé à mettre en place un cadre d'évaluation qui lui permet d'effectuer un suivi sur l'application de la LPHO au sein des organismes assujettis à des obligations aux termes de la loi.
- Ce processus d'évaluation répond à l'obligation d'examiner la loi cinq ans après sa proclamation. Le processus pourra être modifié à la suite des consultations publiques et des éventuels amendements apportés à la LPHO.

## Politiques et programmes

### Examen et conception des programmes

Le ministère a programmé pour l'exercice en cours l'examen d'un certain nombre de ses programmes pour en évaluer l'efficacité, la rentabilité, et l'abordabilité. Le ministère a intégré l'accessibilité au processus d'évaluation des programmes. L'examen des obstacles éventuels et existants auxquels les personnes handicapées sont confrontées dans l'administration des programmes sera inclus à toutes les évaluations.

### Planification d'urgence

Les modalités d'urgence s'appliquant à toutes les installations ministérielles sont en cours d'examen afin de résoudre les problèmes touchant la santé, la sécurité et la confiance des personnes handicapées.

### Programmes et politiques en matière de ressources humaines

Le ministère lance une évaluation des politiques et programmes en matière de ressources humaines dans l'idée de créer un environnement au sein duquel les procédés de recrutement et de sélection ne comportent pas d'obstacles, la conception des tâches et les occasions de perfectionnement sont accessibles, et les gestionnaires veillent à ce que leurs lieux de travail respectent les exigences de la LPHO et les politiques du gouvernement sur l'égalité des chances et le *Code des droits de la personne.*

## Pratiques et services

### Pratiques en matière de communications

Cette année, le ministère a commencé à vérifier les pratiques de communication avec le personnel, les intervenants et le public.

Ceci inclura un examen des publications ministérielles afin de vérifier si l'on a bien utilisé un langage accessible et simple, et une méthode de conception permettant une meilleure intégration. Cet examen tiendra compte des besoins des personnes ayant un handicap d'apprentissage ou une déficience intellectuelle.

La vérification inclura aussi un examen de la façon dont le ministère dispense des conseils au personnel et aux intervenants sur les caractéristiques et services en matière d'accessibilité : par exemple, la façon dont est expliqué aux personnes handicapées comment accéder aux bâtiments; comment trouver un stationnement approprié; comment communiquer avec le ministère par téléphone (p. ex., services ATS), ou directement (p. ex., disponibilité d'interprètes gestuels); le mode de formation du personnel; comment informer sur la planification, la préparation et la diffusion des publications en formats multiples; et si les Franco-Ontariennes et Franco-Ontariens handicapés ont un accès équitable aux communications sous des formes appropriées et accessibles.

En outre, le ministère examine les méthodes de planification de ses manifestations, que ce soit de grands événements (comme des conférences) ou de petites manifestations (comme des réunions du personnel), pour veiller à ne pas créer d'obstacles à la pleine participation des personnes handicapées. Cet examen l'aidera à concevoir un protocole officiel que le personnel devra suivre lorsqu'il organise des événements.

Cette vérification permettra d'établir des priorités, une orientation et des échéanciers en matière d'élimination des obstacles.

## Mesures à prendre

L'alinéa 10 (3) d) de la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario exige que les plans d'accessibilité incluent une description des mesures que le* ministère a l'intention d'adopter au cours de l'année à venir pour repérer, éliminer et prévenir les obstacles auxquels les personnes handicapées sont confrontées.

### Repérage et prévention des obstacles

Dans le cadre des activités du ministère visant à repérer et à prévenir les obstacles,

voici les mesures que prendra le ministère au cours de l'exercice 2003-2004 :

- Le ministère concevra et entreprendra un sondage anonyme du personnel pour évaluer le degré des connaissances touchant les handicaps et les problèmes d'accessibilité. Le sondage aidera le ministère à élaborer un plan de sensibilisation à l'accessibilité et pourrait inclure des outils comme une partie « ressources » sur le site Intranet et des activités comme des « déjeuners d'apprentissage », visant à mieux sensibiliser le personnel à l'éventail de handicaps et d'obstacles, pour être mieux en mesure de rendre le lieu de travail plus accessible et intégrateur.
- Le ministère effectuera une vérification de l'accessibilité de ses locaux publics et communs. Par exemple : les halls d'entrée des bâtiments, les ascenseurs, les salles de réunion, les cuisines, les salles de photocopie, les salles de déjeuner, les couloirs et escaliers, les zones de stationnement, la signalisation et autres mécanismes de signalisation spéciale. La vérification permettra de cerner les obstacles auxquels les personnes handicapées sont confrontées et d'établir des priorités et des échéanciers pour l'élimination des obstacles.
- Le ministère continue de consulter d'autres ministères, les secteurs public et privé et les groupes de personnes handicapées pour savoir comment mieux sensibiliser le public et lui expliquer les problèmes d'accessibilité, de même que l'importance du repérage et de la prévention des obstacles.

Par le biais de la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario, le ministère continue :

- d'offrir aux organismes assujettis à des obligations aux termes de la LPHO les outils et les ressources dont ils ont besoin pour s'acquitter de leurs obligations;
- d'offrir des programmes d'éducation du public, de sensibilisation et de prestation de programmes, afin de mieux sensibiliser le public à l'accessibilité et de changer les attitudes envers les personnes handicapées; et d'établir des partenariats stratégiques avec des organismes de personnes handicapées, des dirigeants du secteur privé et des associations du secteur parapublic, afin de rendre les lieux de travail, programmes, politiques et services plus accessibles;
- de collaborer avec le Secrétariat du Conseil de gestion (SCG) et Publications Ontario à la mise en œuvre des obligations du gouvernement aux termes de la LPHO; et de coopérer avec le SCG afin de concevoir d'autres outils de formation qui permettront aux ministères de repérer et de prévenir les obstacles auxquels les personnes handicapées sont confrontées;
- de surveiller de près les ministères et de les guider pendant toute l'année à mettre en œuvre leurs plans d'accessibilité 2003-2004 et à élaborer leurs plans 2004-2005. Le ministère leur a fourni des renseignements et des ressources pour les aider à établir leurs plans d'accessibilité.

Par l'intermédiaire du Groupe de travail sur la planification de l'accessibilité (GTPA) :

- Le ministère surveillera de près la mise en œuvre du présent plan durant tout l'exercice et présentera régulièrement des rapports au directeur général ainsi que des mises à jour au personnel. Le GTPA continuera à consulter la Direction générale de l'accessibilité à propos de la mise en œuvre du présent plan et de la préparation du plan 2004-2005, tel qu'exigé par l'article 10 de la LPHO.

## Amélioration de l'accessibilité en matière de communications

Au cours de l'exercice 2003-2004, le ministère met en œuvre un certain nombre de mesures précises visant à améliorer l'accessibilité en matière de communications avec le personnel et le public.

Ainsi, le ministère explore les options consistant à intégrer l'accessibilité à son programme d'orientation du nouveau personnel.

Suite à une vérification des pratiques courantes (voir Secteurs d'activité à étudier), le ministère conçoit et met en œuvre un protocole pour l'organisation de réunions et d'événements accessibles.

Le ministère étudie les options pour l'élaboration d'outils et de matériel de cours pour offrir au personnel de première ligne une formation en matière de service à la clientèle handicapée.

Le ministère élabore un plan visant à doter chaque bureau du ministère d'une ligne ATS, d'en imprimer le numéro sur les cartes d'affaires, le papier à en-tête, etc., et de donner au personnel une formation appropriée.

Le ministère continue de consulter le personnel pour veiller à ce qu'il reçoive des mises à jour régulières sur les activités de planification de l'accessibilité, et qu'il puisse transmettre ses commentaires par toute une série de méthodes.

## Amélioration de l'accessibilité des locaux

Pour améliorer l'accessibilité des locaux, le ministère prend les mesures suivantes :

- Examen de la signalisation pour veiller à ce qu'elle convienne à la clientèle et au personnel handicapés. Les mesures incluent l'utilisation d'un langage simple, une conception permettant d'assurer une visibilité maximale, et l'affichage dans des endroits et à des hauteurs appropriés.
- Dans le cadre de leurs activités habituelles de santé et de sécurité, les agents responsables de la santé et de la sécurité effectuent régulièrement des inspections des couloirs et des halls d'entrée pour s'assurer qu'ils sont bien entretenus, bien éclairés et non encombrés. En outre, le ministère offrira au personnel un mécanisme lui permettant de faire part des obstacles repérés et de ses préoccupations en matière de sécurité par le biais de son site Intranet.

D'autres mesures seront prises au fil du temps pour améliorer l'accessibilité des locaux du ministère, compte tenu des priorités et des échéanciers identifiés dans le cadre de la vérification de l'accessibilité (voir la partie Repérage et prévention des obstacles) qui doit être effectuée au cours du présent exercice.

Le ministère se conformera au « Guide to Barrier-free Design for Ontario Government Buildings », une fois ce dernier publié par la Société immobilière de l'Ontario. Il encouragera les propriétaires des locaux qu'il loue à se conformer eux aussi à ce guide.

## Amélioration de l'accessibilité de la technologie

Cette année, le ministère prend plusieurs mesures pour améliorer l'accessibilité de la technologie.

Le ministère améliore de façon constante l'accessibilité de son site Intranet afin de satisfaire les besoins du personnel handicapé.

Le ministère intègre une nouvelle caractéristique au logiciel, qui rendra les fichiers PDF accessibles. En outre, il utilisera davantage la technologie du logiciel Betsie pour créer une version dynamique, contenant du texte exclusivement, des pages Web actuelles.

Le ministère introduira des services de sous-titrage codé et de technologie vidéo. Ceci permettra aux visiteurs du site Internet de visionner les présentations et d'autres

événements en ligne. Les personnes ayant des besoins d'accessibilité pourront avoir accès à l'information en ayant recours au sous-titrage codé pour malentendants similaire à celui qui est utilisé de façon courante à la télévision.

Le ministère continuer d'améliorer l'accessibilité de ses sites Internet, y compris celle des sites de la Direction générale de la Condition féminine, du Secrétariat aux Affaires des personnes âgées de l'Ontario et d'Accessibilité Ontario, compte tenu de la disponibilité des nouvelles technologies.

## Renseignements

Les questions et les commentaires sur le plan d'accessibilité du ministère sont toujours les bienvenus.

David Clifford
Président, Groupe de travail sur la planification de l'accessibilité
416 325-6137
david.clifford@mczcr.gov.on.ca

Renseignements généraux :

416 327-2422
1 800 267-7329

Numéros ATS :
416 326-0148
1 888 335-6611

Courriel : info@mczcr.gov.on.ca

Visitez le site Web d'Accessibilité Ontario, Ministère des Affaires civiques et de l'Immigration, à : http://www.gov.on.ca/citizenship/accessibility/indexf.html. Le site promeut l'accessibilité et offre des renseignements et des ressources expliquant comment faire de l'Ontario une province accessible.

Le présent document est disponible gratuitement sur support de substitution à :

Publications Ontario
800, rue Bay, Toronto (Ontario) M7A 1NB
Téléphone : 416 326-5300
Clients d'autres régions, sauf Ottawa, composer sans frais le 1 800 668-9938
À Ottawa, composer le (613) 238-3630 ou, sans frais, le 1 800 268-8758
Service ATS : 1 800 268-7095

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario

ISSN 1708-3699

HAUT

| Accessibilité Ontario | Guide de la loi | Foire aux questions | Sites connexes | Subventions et partenariats | Outils à l'intention des municipalités | Texte seulement |

| site principal | commentaires | recherche | plan du site | english |

Ontario

Ce site est mis à jour par le gouvernement de l'Ontario, Canada.

Avis de non-responsabilité concernant les liens externes

Renseignements sur les droits d'auteur : Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2004
Dernière mise à jour : 7 mars 2004